

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN
STRATEGI PEMASARAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN
PADA PT. CAHAYA BINTANG OLYMPIC
LAMONGAN**

***EFFECT OF SERVICE QUALITY AND
MARKETING STRATEGY ON CUSTOMER
SATISFACTION IN PT. CAHAYA BINTANG
OLYMPIC LAMONGAN***

Akhmad Fanani

Prodi Manajemen, Universitas Islam Lamongan,
akhmadfanani5@gmail.com

Website:

https:
[//jurnalekonomi.unisla.
ac.id/index.php/jekma](https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/jekma)

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui secara simultan dan parsial pengaruh kualitas pelayanan, strategi pemasaran terhadap kepuasan pelanggan di PT. Cahaya Bintang Olympic Lamongan. Populasi dan penelitian ini adalah 217 pelanggan. Dalam penelitian ini tidak seluruh anggota populasi diambil menjadi sampel melainkan terbatas hanya sebagian dari populasi saja. Penentuan ukuran sampel tersebut menggunakan rumus slovin dengan hasil 68,4 dibulatkan menjadi 70. Sehingga penelitian ini merupakan peneliti populasi dan pengambilannya dengan teknik *random sampling*. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. teknik analisis data yang di gunakan adalah analisis berganda. Berdasarkan hasil analisis data yang di ketahui, bahwa: (1) kualitas pelayanan dan strategi pemasaran secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT. Cahaya Bintang Olympic lamongan. (2) kualitas pelayanan dan strategi pemasaran secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Cahaya Bintang Olympic lamongan. (3) yang memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kepuasan pelanggan adalah strategi pemasaran karena mempunyai nilai *coefficients* lebih sebesar.

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Strategi Pemasaran
dan Kepuasan
Pelanggan

Abstract

Keywords :

Effect of Service
Quality, Marketing
Strategy and
Customer
Satisfaction

The purpose of this study was to determine simultaneously and partially the influence of service quality, marketing strategies on customer satisfaction at PT. Lamongan Olympic Star Light. The population and research are 217 customers. In this study, not all members of the population were sampled, but were limited to only a portion of the population. Determination of the sample size uses the Slovin formula with the results of 68.4 rounded to 70. So that this study is a population researcher and its taker with a random sampling technique. Data collection techniques using a questionnaire. the data analysis technique used is multiple analysis. Based on the results of data analysis known, that: (1) service quality and marketing strategies simultaneously affect customer satisfaction at PT. Lamongan Olympic Star Light. (2) service quality and marketing strategy partially affect customer satisfaction at PT. Lamongan Olympic Star Light. (3) which has a more dominant influence on customer satisfaction is a marketing strategy because it has more coefficient values.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Prasetyo, 2008, t.d, "Skripsi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Kaffah Yogyakarta, Skripsi SEM Institut Yogyakarta.
- Heizer, Jay and Render Barry, 2015, *Manajemen Operasi : Manajemen Keberlangsungan dan Rantai Pasokan*, edisi 11, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan Ikhsan, Ridho Bramulya. 2015. *Praktikum Metode Riset Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Armstrong, Kotler 2015, "Marketing and introducing Prentice Hall Twelfth edition", england : pearson education, Inc.
- Assauri Sofjan. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Fandy Tjiptono, Ph.D. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Gary, 2014, *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga.
- Rangkuti, Freddy. 2014. *Analisis SWOT: Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Bhiaztika Ristyanadi, Yunni Rusmawati Dwi Jayanti 2018. *Pengaruh Citra Merk Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen* (Studi kasus Perilaku Konsumen Toko Roti Lyly Bakery), *Jurnal*, Universitas Islam

Lamongan.

Fitriah Febriyani 2017. *Pengaruh Strategi Pemasaran dan Pengembangan Produk Terhadap Minat Beli* Pada PD. Rasa Asli Ciamis, *Jurnal*, Universitas Islam Lamongan.

Luluk Nur Azizah 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan* Air Minum Isi Ulang Banyu Biru, *Jurnal*, Universitas Islam Lamongan.